

Tessa Salomäki

IDEAALIN KÄYTTÖOHJEEN PERUSTEET JA  
UP-JULKAISUJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖOHJEEN  
SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Viestinnän koulutusohjelma  
2014

# IDEAALIN KÄYTTÖOHJEEN PERUSTEET JA UP-JULKAISUJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖOHJEEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Salomäki, Tessa  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Viestinnän koulutusohjelma  
Tammikuu 2014  
Ohjaaja: Merimaa, Henry  
Sivumäärä: 35

Asiasanat: käyttöohje, julkaisujärjestelmä, käytettävyys, suunnittelu

---

Opinnäytetyön aiheena oli laatia käyttöohje Staart Oy:n internetsivujen ylläpitoon tarkoitettulle UP-julkaisujärjestelmälle, tutustuen ensin käyttöohjeen laadinnassa huomioitaviin erilaisiin elementteihin sekä niiden vaikutukseen lopullisen kokonaisuuden onnistumiseen. Tavoitteena ohjeen teossa oli sekä julkaisujärjestelmään liittyvän asiakastytyvyyden lisääminen, että sen mahdollisiin ongelmatilanteisiin liittyvien asiakaskyselyiden vähentäminen Staart Oy:ssä. Todettiin, että selkeälle käyttöohjeelle on kysyntää – harvemmin julkaisujärjestelmiä käyttävät tietotekniikan ammattilaiset, vaan internetsivujen päivitykset tehdään ns. oman toimen ohella resurssien ollessa rajalliset.

Raportin teoreettisessa osuudessa perehdyttiin tarkemmin ideaalin käyttöohjeen rakenteeseen aloittaen yleisestä tiedosta liittyen tuotteeseen ja sen käyttöohjeeseen, oikeakielisyyden ja visuaalisen selkeyden ollessa yksi tärkeimpiä asioita. Myös typografisia seikkoja käytiin läpi. Käyttäjien näkökulma käyttöohjeiden huonoista ja hyvistä puolista otettiin selville käyttäjätutkimusraportin kautta. Viimeisenä käytiin läpi myös käyttöohjeen testaukseen liittyviä huomioita.

Opinnäytetyön käytännön toteutusosiossa käytiin läpi koko prosessia ideasta toteutukseen soveltaen opittua sekä käyttäen mallina toimivaa olemassaolevaa rakennetta käyttöohjeelle. Havaittiin, ettei prosessi välttämättä etene yhtenevästi suunnitelmien tai mallien mukaan, vaan muokkauksia ja hienosäätöä tehtiin kulloisenkin tarpeen mukaan. Käyttöohjeen testauksesta annettiin suunnitelma, sillä varsinainen testaus sijoittuu keväälle 2014, opinnäytetyöraportin palauttamisen jälkeiseen aikaan.

# PRINCIPLES OF AN IDEAL USER MANUAL AND DESIGN AND IMPLEMENTATION OF THE UP WEB CONTENT MANAGEMENT PROGRAM

Salomäki, Tessa

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Media and Communications

January 2014

Supervisor: Merimaa, Henry

Number of pages: 35

Keywords: manual, web content management system, usability, design

---

The task of this thesis was to design a user manual for UP Web Content Management Program for the company Staart Oy, beginning with familiarizing oneself with the different elements relevant to a manual, and how they contribute to the successfulness of the final product. The goal was to increase customer satisfaction with the content management program, as well as to decrease the amount of customer questions the company receives regarding possible problems in using the program. It was evident that there was demand for a simple manual, as the users of the program rarely were IT professionals, but more likely taking care of the updates as a side job outside their main tasks due to lack of resources.

The theoretical section of the thesis report focuses on the structure of an ideal user manual, starting with overall information concerning a product and its manual, with correctness of language and visual clarity being one of the most important issues. Also issues regarding typography were studied. The user perspective on good and bad manual characteristics was viewed through a user survey report. Finally, also some findings regarding the testing of the manual were inspected.

In the implementation part of the thesis, the whole process was presented from the idea to the actual work, implementing what was learned and using an existing user manual structure as a basis for the manual. It was noticed that the process not necessarily followed in line with the plans or the basis model, but that some adjustments and tweaking was needed along the way depending on situation. The testing of the final user manual takes place during Spring 2014, after returning of the thesis report, so only a plan of the testing actions was given at this time.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	UP-JULKAISUJÄRJESTELMÄ .....	6
3	IDEAALI KÄYTTÖOHJE .....	8
3.1	Käyttöohjeen määritelmä .....	8
3.2	Käyttäjän näkökulma .....	8
3.3	Käytettävyys ja sen kriteerit .....	10
3.4	Kokonaisuuden hallinta .....	11
3.4.1	Käytettävä kieli .....	11
3.4.2	Rakenne, visuaalisuus ja typografinen hierarkia .....	13
3.5	Tehokas typografinen hierarkia .....	14
3.5.1	Palstavalinnat .....	15
3.5.2	Kirjaintyyppien valinta .....	16
3.5.3	Korostaminen tekstissä .....	16
3.5.4	Sivukatkot .....	17
3.6	Ohjeen visuaalinen ulkoasu .....	17
3.6.1	Ylä- ja alatunnisteet .....	17
3.6.2	Logot ja graafiset rajaukset .....	19
3.6.3	Kuvien käyttö ja kuvakkeiden listaus .....	19
3.7	Käytettävyyden testaus .....	20
4	KÄYTTÖOHJEEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS .....	21
4.1	Työn tavoitteet ja projektin prosessikuvaus .....	21
4.2	Taustatyö ja perehtyminen .....	23
4.3	Tekstisisällön suunnittelu .....	23
4.4	Ulkoasun suunnittelu .....	25
4.5	Toteutus .....	29
4.6	Viimeistely ja testaus .....	31
5	POHDINTA .....	32
	LÄHTEET .....	34

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyönäni oli suunnitella käyttöohje, joka tulee mainostoimisto Staart Oy:n UP-julkaisujärjestelmälle. UP-julkaisujärjestelmän käyttöohjeesta tulee olemaan apua sekä Staartin asiakkaille että Staartille itselleen, sillä samalla kun asiakkaat saavat apua pienimpien ongelmien selvittämisessä UP-julkaisujärjestelmän käytössä, vähenevät yhteydenotot Staartin asiakaspalveluun. Näin käyttöohjeen avulla säästetään sekä asiakkaan että Staartin aikaa. Opinnäytetyöni myötä perehdyin ideaaliin käyttöohjeeseen. Tarkoitukseni tässä raportissa on selvittää sitä, mistä asioista oikeastaan muodostuu ideaali käyttöohje ja mitkä asiat tekevät käyttöohjeesta parhaan mahdollisen – ja kuinka nämä ideaalille käyttöohjeelle määritellyt seikat kohtaavat tekemäni käyttöohjeen kanssa.

Tietokoneohjelmien tai -järjestelmien käyttäjät kohtaavat jatkuvasti ongelmia, mikä aiheuttaa turhautumista ja ajanhukkaa. Novick ja Ward (2013b) osoittavat tutkimuksessaan, että käyttäjät turvautuvat tällaisina hetkinä vasta viimeisenä käyttöohjeeseen. He etsivät ratkaisuja ongelmiin harvoin internetistä, mutta vielä harvemmin paperisesta käyttöohjeesta (Novick & Ward 2013b). Nykymaailmassa ihmisillä ei ole aikaa kuin sellaisten asioiden tekemiseen, jotka he katsovat välttämättömiksi – ylimääräiset asiat jäävät yleensä vähemmälle, kuten esimerkiksi lukeminen. Tämä pätee samalla siis kaikenlaiseen lukemiseen, kuten esimerkiksi juuri käyttöohjeen lukemiseen. (Techcommunicators 2013.)

Joidenkin viimeaikaisten tutkimusten mukaan keskiverto lukija luovuttaa tiedon hakemisen jo viiden minuutin turhan etsinnän jälkeen ja kokeilee jotain muuta keinoa. Tämä tarkoittaa, että yksi kaikkein tärkeimmistä tekijöistä käyttöohjeen menestyksen kannalta on se, miten kauan lukijoilta menee tiedon löytämiseen. Elleivät he löydä tietoa viidessä minuutissa, voidaan sanoa, että ohjeen teossa ollaan epäonnistuttu. Ohjeeseen tulee siis sisällyttää ainoastaan se informaatio, mikä on lukijoille tärkeää, sillä mitä paksumpi käyttöohje on, sen vaikeampaa siitä on löytää tietoa. (Techcommunicators 2013.)

Kuitenkin, vaikka käyttöohjeista ajatellaankin suhteellisen negatiivisesti, kuuluu käyttäjien mielestä käyttöohje ehdottomasti tuotteen mukaan (Novick & Ward, 2013a). Hyvä käyttöohje antaa tuotteelle kuitenkin kaivattua lisäarvoa ja siten edelleen vaikuttaa asiakkaan, eli käyttäjän, kokonaismielikuvaan yrityksestä ja sen tuotteesta.

Aloitan opinnäytetyöstäni kertomisen esittelemällä Staartin UP-julkaisujärjestelmän, jolle käyttöohje tehdään. Kolmannessa luvussa tullaan käymään läpi ideaalia käyttöohjetta. Ideaalin käyttöohjeen näkökulmasta tarkastellaan kappaleessa muun muassa käyttöohjeen määritelmää, mitä käyttöohjeelta toivotaan sekä mitä asioita käyttöohjeessa tulee olla ja näkyä – unohtamatta ohjeen visuaalisen suunnittelun puolta. Ideaaliin käyttöohjeeseen perehtymisen jälkeen käyn läpi omaa käyttöohjeen tekoprosessiani UP-julkaisujärjestelmälle, joka esitellään tarkemmin seuraavassa luvussa. Lopussa pohdin muun muassa sitä, missä määrin itse tekemäni työ kohtaa ideaalin käyttöohjeen raamit – miten oman käyttöohjeeni tästä poikkesi tai miten se oli yhtäläinen.

## 2 UP-JULKAISUJÄRJESTELMÄ

Staart Oy tarjoaa omalla julkaisujärjestelmällään kustannustehokkaan, helpon ja nopean tavan ylläpitää ja päivittää yrityksen verkkoviestintää omien internetsivujen kautta. Järjestelmä on suunniteltu ja toteutettu helposti laajennettavaksi kokonaisuudeksi kiinnittäen huomiota erityisesti käytettävyyteen, opittavuuteen sekä sivuston selkeyteen. Käyttäjän ei tarvitse olla tietotekniikan ammattilainen, jotta voisi itse ylläpitää omaa sivustoaan. (Staart-tuotesivusto 2013.)

UP-julkaisujärjestelmä tarjoaa monipuoliset työkalut internetsivuston ylläpitämiseen; järjestelmän perusominaisuuksia ovat muun muassa sisällönhallinta sisältäen tekstit ja kuvituskuvat, tiedostojen hallinta, käyttäjien hallinta, ajankohtaista-palsta, kävijöiden tilastointi, yhteydenottolomake sekä graafinen suunnittelu esimerkiksi etu- ja sisäsivujen sivumalleille. Asiakas, toisin sanoen julkaisujärjestelmän käyttäjä,

voi halutessaan valita yksilöllisiä palveluita täydentämään järjestelmää omalle internetsivustolleen sopivaksi. Myös hakukoneoptimointi, toisinsanoen SEO eli Search Engine Optimization, luetaan yhdeksi perusominaisuudeksi. Hakukoneoptimoinnin avulla pyritään parantamaan internetsivuston löydettävyyttä muun muassa Googlessa, Yahoossa sekä muissa eniten käytetyissä hakukoneissa. Hakukoneen kautta voidaan tavoittaa ne potentiaaliset asiakkaat, jotka hakevat hakukoneiden kautta tietoa asiakkaan valikoimista löytyvistä tuotteista tai palveluista. (Staart-tuotesivusto 2013.)

Staart määrittelee UP-julkaisujärjestelmänsä hyödyt alla lueteltujen avainsanojen kautta:

- Kustannustehokkuus. Asiakas voi tehdä päivitykset itse omalle sivustolleen ilman, että hän toimittaisi sivustolle tulleet tiedot ylläpitävälle taholle. Tällöin tiedot näkyvät heti sivustolla, eikä asiakkaan tarvitse olla riippuvainen muun ylläpitävän tahon aikatauluista.
- Ajansäästö. Järjestelmän käyttäminen itse johtaa päivityskulujen poistumiseen tai ainakin huomattavaan alenemiseen. Normaali mainostoimiston veloittama tunnin hinta riittää jo yksistään kattamaan järjestelmän kuukausittaiset kustannukset.
- Mukavuus. Järjestelmää voidaan laajentaa lisäominaisuuksilla joustavasti ja helposti uusien tarpeiden ilmentyessä.
- Ajan tasalla oleva järjestelmä. Staartin sopimusasiakkailla on aina järjestelmän viimeisin versio käytössä. Uuden version asennus ei vaadi asiakkaalta lainkaan toimenpiteitä, vaan järjestelmä päivitetään veloitusetta kuukausihintaan kuuluvana palveluna.
- Lisenssikäytäntö. Järjestelmän käyttöön ei liity erillisiä käyttäjä- tai sivumääriin sidottuja lisenssimaksuja. Yrityksen sisällä useampikin henkilö voi hoitaa sivuston ylläpitoa, sillä järjestelmää käyttävien tai päivitettävien sivujen määrää ei ole mitenkään rajattu.

(Staart-tuotesivusto 2013.)

### 3 IDEAALI KÄYTTÖOHJE

#### 3.1 Käyttöohjeen määritelmä

Yleisesti ottaen käyttöohje on olennainen osa tuotteen dokumentaatiota. Käyttöohjeen tehtävänä on vähentää tuotteen vahingoittumisriskiä, toimintahäiriöitä ja epätäydellistä toimintaa sekä korostaa tuotteen oikeaa käyttöä ja ehkäistä vaaratilanteisiin johtavaa väärinkäyttöä. Käyttöohjeen tulee myös määritellä tuote ja sen käyttötarkoitus selkeällä tavalla, ottaen huomioon myös tuotteen käyttäjäryhmän ja heidän kykynsä. Lisäksi käyttöohje sisältää kaikki turvallisen, oikean käytön ja ylläpidon vaatimat tiedot. (Nykänen 2002, 50.)

Käyttöohje laaditaan aina käyttäjän näkökulmasta. Käyttöohjeen täytyy olla arkikielinen esittely tuotteeseen, kuvaten käyttäjälle tuotteen normaalia käyttöä. (Sommerville 2001, 5). Ohjeen avulla lukijaa ohjataan tuotteen turvalliseen, tehokkaaseen, taloudelliseen ja miellyttävään käyttöön. Näin ollen ohjeen täytyykin olla yksiselitteinen, selkeärakenteinen, loogisesti etenevä ja helppotajuinen. Käyttäjän tulee saada ohjeesta selville haluamansa tiedot nopeasti ja vaivattomasti, vaikka hänen olisin vain tarkistettava jokin tietty käyttöön liittyvä yksityiskohta. Tärkeää on tuotteen toimintaperiaatteen ymmärtäminen, jolloin käyttäjä voi itse päättelämällä oivaltaa, miten toimitaan niissä tilanteissa, joita ohjeessa ei edes välttämättä mainita. (Nykänen 2002, 50.)

Sanalla ”tuote” tai ”järjestelmä” viitataan seuraavissa kappaleissa erityisesti sähköisessä ympäristössä toimivaan käyttöjärjestelmään. Tämä ajatellen UP-julkaisujärjestelmää, jonka käyttöohjeen laadinnasta kerron tarkemmin luvussa 4.

#### 3.2 Käyttäjän näkökulma

Vaikka käyttöohjeelle on useakin taho määritellyt yleisesti hyväksytyt peruseriaatteen ja säännöt, vaikuttaa sen lopulliseen sisältöön oleellisesti kuitenkin aina tuote, jota varten käyttöohje tehdään. Tuotteen monimutkaisuus tai yksin-



kertaisuus jo itsessään määrittelee miten paljon käyttöohjeesta on tietoa löydyttävä, ja miten se on tarkoituksenmukaisinta esittää; vertailun vuoksi voisi mainita esimerkiksi tavallisen nitojan ja funktiolaskimen käyttöohjeet, jotka jo oletusarvoisesti eroavat merkittävästi toisistaan. Lisäksi on olemassa tuotteita, joiden käyttöohjeeseen vaaditaan jo lainsäädännönkin puitteissa esim. tiettyjä turvaohjeita.

Kaiken tuotteeseen liittyvän yksilöinnin lisäksi käyttöohjeen laadinnassa on huomioitava luonnollisesti myös käyttäjä – jokainen tuotteen käyttäjä on erilainen yksilö. Käytännössä ei ole kuitenkaan mahdollista, että tuote suunniteltaisiin jokaiselle käyttäjälle erikseen. Jotta käyttöohjeesta saataisiin mahdollisimman hyvä ja tehokas apuväline sen omalle kohdeyleisölle, täytyy määrittää tuotteen oma käyttäjäryhmä. Käyttäjäryhmän selvityksen avulla käyttöohjeen kirjoittaja tietää kenelle hän kirjoittaa ohjeistusta.

Koska tuotteen käyttäjät ovat selkeästi avainasemassa käyttöohjeen teossa, on syytä ottaa huomioon myös heidän mielipiteensä käyttöohjeista. Novick ja Ward (2013a) ovatkin juuri tutkineet näitä ajatuksia käyttäjien näkökannasta katsottuna. He huomasivat, että käyttäjille on kaikkein tärkeintä käyttöohjeessa sen rakenteen selkeys. Käyttöohjeessa täytyy voida navigoida helposti ja varsinkin sisällysluettelon selkeys mainitaan yhdeksi tärkeimmäksi asiaksi. Käyttäjät haluavat, että tieto esitetään heidän oman tietoteknisen taitonsa tasoisesti; tieto ei saa olla liian vaativaa eikä toisaalta liian itsestään selvää. Asiatiedon tulee olla virheetöntä ja esitetty lyhyesti ja ytimekkäästi. (Novick & Ward 2013a.)

Käyttäjät eivät pidä pitkistä katkeamattomista tekstikappaleista, varsinkaan silloin kun kuvia on käytetty liian vähän. Kuvia tai pieniä animaatioita toivotaan erityisesti, sillä ne selventävät asioita joita tekstissä on kerrottu. Myös listaukset koetaan miellyttäväiksi, sillä ne ovat yksinkertaisemmin luettavissa kuin tekstikappaleet. Ongelmanratkaisuja toivotaan konkreettisten esimerkkien muodossa, nekin mieluiten listattuina yhdeksi luetteloksi. (Novick & Ward 2013a.)

Tiivistetysti voidaankin siis sanoa, että käyttäjän mielestä hyvä käyttöohje

- on mahdollisimman pieni ja lyhytsivuinen,

- sisältää kaiken tärkeän tiedon lukijan ymmärtämällä tasolla,
- ja sisältää tiedon monipuolisesti esitettynä kuvin ja erilaisin esimerkein.

(Novick & Ward 2013a.)

Käyttöohjeet voidaan tehdä joko pelkästään netissä luettavaksi, eli sähköiseksi, tai paperiseksi versioksi. On olemassa erilaisia mielipiteitä siitä, minkälaisista käyttöohjeista käyttäjät eniten pitävät. Novick ja Ward (2013b) huomaavat tutkimuksessaan, että esimerkiksi nuoret käyttäjät suhtautuvat positiivisemmin sähköisessä muodossa olevaan apuun esim. sähköiseen käyttöohjeeseen tai tiedonhakuun esimerkiksi Googlen avulla, kun taas vanhemmat henkilöt pitävät paperista versiota parempana vaihtoehtona. (Novick & Ward 2013b.)

Paperisen ja sähköisen ohjeen hyviä ja huonoja puolia verrattaessa tulee käyttäjiltä ilmi mielenkiintoisia tuntemuksia. Paperisen ohjeen huonoksi puoleksi mainitaan hankalakäyttöisyys, sen ollessa liian laaja ja tylsä. Lisäksi tiedon löytäminen on vaivalloista ja se on usein vanhentunutta. Hyvinä puolina kuitenkin nähdään, että ohjetta on kuitenkin helpompi lukea paperilta kuin tietokoneen ruudulta. Sähköisissä ohjeissa koetaan navigointi hankalammaksi sekä edellä mainittu hankala luettavuus näytöltä. Tämän vuoksi ohjeistuksen noudattaminen ja suorittaminen lukemisen ohella tuottaa suuria ongelmia. Usein sähköiset käyttöohjeet tulostetaankin lopulta paperille. (Novick & Ward 2013b.)

### 3.3 Käytettävyys ja sen kriteerit

Siinä vaiheessa kun käyttöohjetta aletaan tehdä, on tuote jo valmis ja loppuun hiottu. Tuotteen laadun määritelmänä pidetään tuotteen käytettävyyttä, eli helppokäyttöisyyden, tehokkuuden ja miellyttävyyden kokonaisuutta. Nämä asiat kertovat kuinka helposti käyttäjä pystyy tuotteella, tai käyttöohjeella, tekemään vaivattomasti niitä asioita, joihin se on tarkoitettu. (Kuoppala, Parkkinen, Sinkkonen & Vastamäki 2006, 227.)

International Organization for Standardization, yleisesti puhuttaessa ISO, määrittelee järjestelmän käytettävyyden näin: "Tarkkuus, tehokkuus ja tyytyväisyys, jolla määritellyt käyttäjät saavuttavat määritellyt tavoitteet tietyssä ympäristössä". Tarkkuus määrittelee, onko järjestelmässä käyttäjän kannalta oikeat ominaisuudet. Tehokkuus määrittelee, kuinka helppoa ja nopeaa järjestelmän käyttäminen käyttäjälle on. Tyytyväisyys määrittelee, onko järjestelmän käyttäminen käyttäjän mielestä miellyttävää, onko käyttäjä tyytyväinen käyttötilanteeseen; pitääkö käyttäjä järjestelmästä. (Vtt 2013.)

Tunnetuin käytettävyyden pioneeri tietotekniikan saralla lienee Jakob Nielsen. Hän on laajentanut ISO-määritelmää seuraavilla laatukomponenteilla: Opittavuus, muistettavuus ja virheiden määrä. Opittavuus määrittelee miten nopeasti ja helposti uusi vuorovaikutteisen järjestelmän käyttäjä oppii järjestelmän toimintalogiikan ja käyttämisen. Muistettavuus taas määrittelee miten helppoa jo aiemmin laitteen käytön oppineen henkilön on palauttaa mieleen laitteen käyttö ja sen toiminnallisuus. Virheiden määrä, eli virheiden vähyys, tarkoittaa käyttäjän suorittamissa toimenpiteissä tapahtuvien virheiden määrää. (Nielsen 2012.)

### 3.4 Kokonaisuuden hallinta

Käyttöohjetta suunniteltaessa esiin nousee useita seikkoja, joihin tulee kiinnittää huomiota, jotta lopputulos olisi toivotunlainen ja toimiva. Mikäli esimerkiksi käyttöohjeen laatijalla on määriteltynä tietynlainen graafinen ilme, kuten esimerkiksi yrityksen yritys ilme, on se luonnollisesti huomioitava itse sisällön lisäksi, ja asettaa omat vaatimuksensa ja rajoitteensa ohjeen ulkonäölle. Sisällöllisesti on hyvä pyrkiä noudattamaan seuraavissa kappaleissa esiteltyjä peruseriaatteita.

#### 3.4.1 Käytettävä kieli

Hyvän käyttöohjeen laatiminen vaatii usein sen kirjoittajalta kykyä kirjoittaa vaativaa teknistä kieltä. Varsinkin aloittelevalla kirjoittajalla suunnittelu- ja kirjoitusprosessi saattaa olla haasteellista – kuinka saada asiat selitettyä vaihe vaiheelta vaikeiden sanojen ohella. (Nykänen 2002, 51.)

Käyttöohjeen laatu riippuu täysin siitä, kuinka ohjeen kirjoittaja onnistuu kirjoittamaan selkeää ja ytimekästä teknistä kieltä. Lyhyesti sanottuna Sommerville korostaa, että hyvä käyttöohje vaatii hyvin kirjoitettua tekstiä. (Sommerville 2001, 13.)

Käyttöohjeen teknisestä kirjoittamisesta selviytyy alla listattujen ohjeita noudattaen:

1. Käytä aktiivia enemmän kuin passiivia. On parempi sanoa: ”Valitse sopiva kuva ylävalikosta...” kuin ”Ylävalikosta valitaan sopiva kuva...”.
2. Muodosta lauseet ja käytä tavutusta kielipillisesti oikein. Väärin kirjoitetut sanat ja lauseet ärsyttävät monia lukijoita. Lisäksi tämä vähentää selkeästi kirjoittajan uskottavuutta.
3. Älä käytä liian pitkiä lauseita. Useammat lyhyet lauseet ovat parempi esitystapa asialle. Käyttäjän ei tällöin tarvitse yrittää ymmärtää yhden lauseen sisällä olevia monia faktoja.
4. Pidä kappaleet lyhyinä. Yleisenä sääntönä voidaan mainita, että yhdessäkään kappaleessa ei tulisi olla enemmän kuin seitsemän lausetta. Lyhyet kappaleet helpottavat lukijan informaation käsittelyä.
5. Ole vähäsanainen. Jos sanottava asia voidaan sanoa lyhyesti, se kannattaa sanoa silloin lyhyesti. Pidempi lause ei ole välttämättä parempi. Laatu on tärkeämpää kuin määrä.
6. Ole tarkka kuvailussasi ja selitä mitä termejä käytät. Tietoteknisen kielen termeillä on usein monia merkityksiä. Tee tarvittaessa koottu listaus, jossa sanat selitetään erikseen.
7. Jos jonkun asian kuvailu on monimutkaista, älä pelkää toistaa samaa asiaa. On usein hyvä idea esittää yksi asia kahdella tai useammalla tavalla. Jos lukijalla on vaikeuksia ymmärtää yhtä kuvailtua lausetta, voi hän ymmärtää asian seuraavien eri tavalla muotoiltujen lauseiden avulla.
8. Käytä otsikoita ja alaotsikoita. Ne jakavat kappaleet osiin, joista on helppo lukea hakemaansa asiaa. Pidä huoli, että numerointiperiaate on jatkuva.
9. Käytä luetteloita. On yleensä selkeämpää esittää asiat listattuina kuin lauseiden muodossa.

10. Älä käytä pelkkiä viitenumeroita. Kerro sekä viitenumero että aihe mitä viite koskee. Esim. maininta ”kappaleessa 1.3...” ei riitä, vaan on hyvä kertoa enemmän: ”kappaleessa 1.3, joka käsitteli johtamisprosessimalleja...”.

(Sommerville 2001, 13–14.)

Käyttöohjeen kirjoittajan täytyy erityisesti ottaa huomioon se, mitä lukija tietää ja mitä ei tiedä etukäteen. Kohderyhmälle outoja termejä ja vierasperäisiä sanoja tulee välttää, tai ne on huolellisesti selitettävä yleiskielellä. Tuotteen osien tai toimintojen nimitysten täytyy olla johdonmukaisesti ja yhdenmukaisesti esitettynä koko ohjeessa. Pronomineja käytettäessä on varottava, etteivät viittaukset jää epäselviksi. Erityinen sanasto-osa liitetäänkin ohjeisiin lukijalle selvennykseksi tarvittaessa. Toimintaohjeet suositellaan kirjoitettavan myönteisessä sävyssä: mitä lukijan kannattaa tai pitää tehdä, ennenkin kuin mitä hän ei saa tehdä. Käyttöturvallisuuden kannalta tärkeitä asioita, esimerkiksi miten välttää käyttöön liittyvät vaaratilanteet, voidaan kuitenkin esittää selväsanaisina kieltoina. Kirjoittajan täytyy myös ottaa huomioon, että käyttöohje voidaan myöhemmin kääntää myös muille kielille. (Nykänen 2002, 51–52.)

### 3.4.2 Rakenne, visuaalisuus ja typografinen hierarkia

Käyttöohjeen rakenne muodostuu luvuista ja niiden sisällä olevista tekstikappaleista sekä niiden alikappaleista. Rakenteella on suuri vaikutus käyttöohjeen luettavuuteen ja käytettävyyteen, joten se tuleekin suunnitella huolella. Erityisesti ohjelmistojen käyttöohjeissa on tärkeää, että kaikki informaatio on eritelty selvästi toisistaan omiin osioihinsa. Uudet käyttäjät tulevat tekemään virheitä, oli heidän taustansa tai aiemmat kokemuksensa minkälaisia tahansa – tämän vuoksi on tärkeää, että tiedot ovat esitetty selkeästi. Selkeämmillään tiedot ovat luettavissa omina erillisinä asiakokonaisuuksinaan ja sen myötä päivittäminen on jatkossa myös helpompaa. (Sommerville 2001, 7–8.)

Käyttäjän huomiota voidaan kuljettaa typografian ja visuaalisen ulkoasun yhteispuolella. Käyttöohjeen ulkoasua suunniteltaessa onkin syytä huolehtia katseen kulkusuunnasta. Käyttäjän katsetta ohjataan siten, että hän poimii ensimmäiseksi ne

asiat, jotka kuuluukin ja sen jälkeen katse ohjautuu itsestään eteenpäin. Asioiden oikea esittämisjärjestys on tärkeä ja silloin itse tieto kulkee katseen mukana oikeassa järjestyksessä. Erityisesti erilaiset viivat kuljettavat myös tarkkaavaisuutta. Jos esitettävillä elementeillä ei ole varsinaisesti oikeaa järjestystä, pitäisi katseen suuntautua tärkeimpään elementtiin ensimmäisenä, jonka jälkeen toiseksi tärkeimpään ja niin edelleen. (Kuoppala ym. 2006, 102–104.)

Perehdyn seuraavissa kappaleissa pääasiassa paperisen käyttöohjeen ohjeistukseen visuaalisuuden ja typografian kannalta, sillä oman työprosessini lopputuote on juuri paperinen käyttöohje – ja visuaalisuus ja typografia ovatkin keskeisiä elementtejä opinnoissani. Seuraavissa kappaleissa kerron niistä typografisista seikoista, jotka olen kokenut tärkeimmiksi huomioonotettaviksi asioiksi juuri käyttöohjeen tekoa ajatellen.

### 3.5 Tehokas typografinen hierarkia

Tehokas hierarkia typografiassa saa lukijan katsomaan sinne mihin hänen halutaan katsovan, ja milloin hänen halutaan sinne katsovan. Ilman hierarkiaa lukija turhautuu ja on ymmällään. Typografinen hierarkia ilmentää tekstin järjestelyä, toisin sanoen tekstin joidenkin osien korostamista. Typografinen hierarkia tekstissä auttaa lukijaa vilkaisemaan tekstin läpi ja katsomaan siitä itselle sopivat ja oleelliset asiat. (FSI FontShop International 2010; Lupton 2012, 132.)

Kaikkien julkaisujen, kuten myös käyttöohjeen, typografisessa hierarkiassa tasojen tulisi erota toisistaan yhdellä tai useammalla tavalla, jotka toistuvat säännöllisesti tekstissä. Nämä tavat voivat olla tilallisia, kuten sisennys, rivinvaihto, sijoitus, tai graafisia, kuten koko, tyyli, väri. Jotta saadaan luotua elegantti ja selkeä kokonaisuus, olisi hyvä käyttää enintään kolmea eri tapaa tasojen ammentamiseen tekstissä. (FSI FontShop International 2010; Lupton 2012, 132.)

### 3.5.1 Palstavalinnat

Palstoille on olemassa kokonaisuudessaan neljä eri muotoa: tasapalsta, oikean reunan liehu, vasemman reunan liehu ja keskitetty palsta (Kuva 1) (Itkonen 2004, 78). Käyttöohjeissa käytetään useimmiten oikean reunan liehua, sillä sen avulla lukeminen onnistuu nopeammin. (Techcommunicators 2013.)

Oikean reunan liehu	Vasemman reunan liehu	Tasapalsta	Keskitetty palsta
Maecenas interdum ipsum quis urna aliquam ac sodales magna vestibulum. Etiam sollicitudin arcu vel justo facilisis laoreet quis eget ante. In in turpis ac nulla rutrum facilisis a in nulla. Aliquam a arcu lectus. Nam non semper enim. Quisque tincidunt venenatis lorem non sagittis. Integer id nisl justo. Cras nibh ipsum, ultricies tempus egestas ac, egestas vel velit. Aenean elementum porta auctor. Phasellus congue quam a orci dignissim eu placerat nisl imperdiet. Mauris rutrum turpis eu purus cursus id ornare eros egestas.	Maecenas interdum ipsum quis urna aliquam ac sodales magna vestibulum. Etiam sollicitudin arcu vel justo facilisis laoreet quis eget ante. In in turpis ac nulla rutrum facilisis a in nulla. Aliquam a arcu lectus. Nam non semper enim. Quisque tincidunt venenatis lorem non sagittis. Integer id nisl justo. Cras nibh ipsum, ultricies tempus egestas ac, egestas vel velit. Aenean elementum porta auctor. Phasellus congue quam a orci dignissim eu placerat nisl imperdiet. Mauris rutrum turpis eu purus cursus id ornare eros egestas.	Maecenas interdum ipsum quis urna aliquam ac sodales magna vestibulum. Etiam sollicitudin arcu vel justo facilisis laoreet quis eget ante. In in turpis ac nulla rutrum facilisis a in nulla. Aliquam a arcu lectus. Nam non semper enim. Quisque tincidunt venenatis lorem non sagittis. Integer id nisl justo. Cras nibh ipsum, ultricies tempus egestas ac, egestas vel velit. Aenean elementum porta auctor. Phasellus congue quam a orci dignissim eu placerat nisl imperdiet. Mauris rutrum turpis eu purus cursus id ornare eros egestas.	Maecenas interdum ipsum quis urna aliquam ac sodales magna vestibulum. Etiam sollicitudin arcu vel justo facilisis laoreet quis eget ante. In in turpis ac nulla rutrum facilisis a in nulla. Aliquam a arcu lectus. Nam non semper enim. Quisque tincidunt venenatis lorem non sagittis. Integer id nisl justo. Cras nibh ipsum, ultricies tempus egestas ac, egestas vel velit. Aenean elementum porta auctor. Phasellus congue quam a orci dignissim eu placerat nisl imperdiet. Mauris rutrum turpis eu purus cursus id ornare eros egestas.

Kuva 1. Esimerkit tekstipalstojen neljästä eri muodosta. (Templeman 2010.)

Oikean reunan liehussa tekstipalstan vasen reuna on tasattu, mutta oikea reuna pehmeä. Liehu myötäilee tekstin orgaanista ”virtaamista” ja välttää siten epätasaiset aukot, joita varsinkin tasapalstassa esiintyy. (Willberg & Forssman 2005, 50; Lupton 2012, 113) Vakio sanaväli on liehupalstan etu, jonka vuoksi tekstiin ei synny ylisuuria sanavälejä. (Itkonen 2004, 78.)

Vaikka tekstin juoksutus liehupalstassa tapahtuu automaattisesti, tulos ei ole aina välttämättä paras mahdollinen ilman pientä lisätyötä. Jotta liehumuodosta saa sopusuhtaisen, täytyy mielessä pitää seuraavat asiat:

- Rivien pituus ei saa vaihdella liikaa.
- Palstan reunaan ei saa syntyä säännöllistä kuviota.
- Pitkän rivin päähän ei saa jäädä yksinäistä lyhyttä sanaa.
- Peräkkäisiä tavutukseen päättyviä rivejä ei saa olla liikaa (enintään kaksi).
- Huonoja tavutuksia ei saa jäädä, sillä niiden poistaminen liehupalstasta on tarpeeksi helppoa.

(Itkonen 2004, 78–79.)

Palstoja voi olla yhden palstan sijaan myös kaksi samalla tekstisivulla. Kaksi palstaa mahdollistaa isomman tekstimäärän sovittamisen samalle sivulle, joka vähentää samalla myös sivumäärää. Samalla se kuitenkin vähentää valkoisen alueen määrää sivulta, joka saattaa tuntua lukijasta liian ahtaalta ja epämiellyttävältä lukea. (Techcommunicators 2013.)

### 3.5.2 Kirjaintyyppien valinta

Useimmissa käyttöohjeissa käytetään yleensä vain kahta kirjaintyyppiä.: antiikva-kirjaintyyppiä leipätekstissä, kuten Times Romania, ja otsikoissa groteski-kirjaintyyppiä kuten Arialia. Antiikva-kirjaintyyppi on helpommin luettavaa kuin groteski, joten sen vuoksi sen on syytä olla leipätekstin kirjaintyyppinä. Suomen puhekielessä kirjaintyypistä käytetään sanaa fontti. (Techcommunicators 2013; Itkonen 2004, 60–61.)

Normaali leipätekstin kirjainkoko on 10–12 pistettä. Tämä on se koko jota olemme useimmin tottuneet lukemaan, joten sitä myös luemme nopeimmin ja vaivattomimmin. Jos käyttöohjetta tehdään näköesteisille, lapsille tai vaikka kauempaa luettavaksi, täytyy kirjainkooksi valita 13–14 pistettä. Pienempi kirjainkoko kuin 10 pistettä on vaikeasti luettavaa ja täten hidastaa huomattavasti tekstin luettavuutta. (Techcommunicators 2013.)

### 3.5.3 Korostaminen tekstissä

Tekstin sisällä, sanan tai lauseen korostamisessa, tarvitaan vain yksi tapa. Tähän tapaan on kuitenkin olemassa monia vaihtoehtoja kuten kursiivi, lihavointi, väri ja kapiteelit. Kapiteelit ovat tyylikäs, mutta Suomessa melko vähän käytetty typografinen tehokeino. Niitä käytetään harkiten ja vain tietyissä tilanteissa. (Itkonen 2004, 94, 114; Lupton 2012, 132.)



### 3.5.4 Sivukatkot

Kun ohjeen teksti on viimeistelty, täytyy se vielä kertaalleen lukea läpi sivukatkojen paikat päättäen. Sivukatkoilla tarkoitetaan yksinkertaisesti sitä, milloin tekstissä tulee katkos ja sivu vaihtuu. Standardinmukaisena sääntönä voidaan sanoa, että yksittäistä lausetta ei saa jättää sivun alareunaan eikä yläreunaan (Techcommunicators 2013). Leskellä tarkoitetaan useimmiten kappaleen viimeistä vajaata riviä, joka on joutunut seuraavan palstan, tai sivun, ylimmäksi riviksi. Vastaavasti orvolla tarkoitetaan riviä, joka on joutunut palstan, tai sivun, viimeiseksi riviksi. Orvolla saatetaan myös tarkoittaa yhtä ylijäänyttä tavua kappaleen viimeisellä rivillä. (Itkonen 2004, 90.)

Seuraavia ohjeita suositellaan noudatettavan sivukatkojen osalta:

- Älä erota otsikkoa sitä seuraavasta tekstistä
- Vältä jättämästä pääotsikoita sivun loppuun
- Älä erota esittelytekstiä siitä listasta, jota esittely koskee
- Älä erota kuvatekstiä ja kuvaa
- Jätä kappaleeseen vähintään kaksi riviä sivun ala- ja yläreunassa

(Techcommunicators 2013.)

## 3.6 Ohjeen visuaalinen ulkoasu

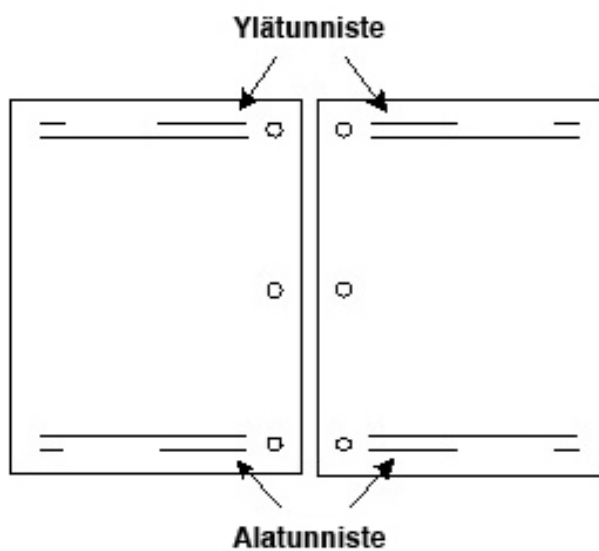
Hyvä sivusuunnittelu parantaa samalla sekä ohjeen visuaalista ulkonäköä että sen luettavuutta. Lukija löytää hyvin suunnitellusta ohjeesta informaation nopeammin harppoen ja silmäillen ohjetta, ja silloin jatkuvuus ja yhteneväisyys onkin ohjeen suunnittelussa avainasemassa. (Techcommunicators 2013.)

### 3.6.1 Ylä- ja alatunnisteet

Sivun yläreunassa olevaa informaatiota ja grafiikkaa, jotka eivät ole osa varsinaista tekstiä, kutsutaan ylätunnisteeksi. Alatunniste taas on vastaavanlainen osio sivun alareunassa. Ylä- ja alatunnisteet sisältävät tärkeän sivuinformaation, josta lukija näkee missä kohtaa käyttöohjetta he ovat, sekä muun tärkeän kyseessä olevaan

kappaleeseen liittyvän informaation. Tämä on erityisen tärkeää, mikäli ohjekirjan laatijat lisäävät uusia kappaleita ohjeeseen, tai jos ohjeen sivut jostain syystä menevät sekaisin. (Techcommunicators 2013.)

Normaalisti ylä- ja alatunnisteet ovat erilaisia aukeaman vasemman- ja oikeanpuoleisilla sivuilla. Sivunumerointia lukuunottamatta, ylä- ja alatunnisteet ovat samansisältöisiä osion kaikilla sivuilla. Ylä- ja alatunnisteet löytyvät alla olevassa esimerkkikuvasta (Kuva 2). (Techcommunicators 2013.)



Kuva 2. Esimerkki ylä- ja alatunnisteista. (Techcommunicators 2013.)

Seuraavat kohdat ja sivuinformaatiot ilmoitetaan yleensä ylä- ja alatunnisteissa:

- yrityksen nimi ja logo
- graafiset rajaukset (yleensä erottavat ylä- ja alatunnisteen itse tekstistä)
- ohjekirjan nimi
- kappaleen otsikko
- osion otsikko
- sivunumero
- osion julkaisupäivä

(Techcommunicators 2013.)

Vähimmillään jokaisella sivulla pitäisi olla tarpeeksi informaatiota, ei kuitenkaan välttämättä molemmin puolin, jotta lukija näkee mistä käyttöohjeesta sivu on, mihin kohtaan sivu kyseisessä ohjeessa kuuluu. Kappaleen ja sivun numerot sijaitsevat normaalisti sivun ulkoreunalla, joten ne ovat nähtävissä sivuja nopeasti selattaessa avaamatta käyttöohjetta. Jotta välttyttäisiin sekoittamasta kappaleen ja sivun numeroita keskenään, ne on hyvä sijoittaa toinen ylä- ja toinen alatunnisteeseen. (Techcommunicators 2013.)

### 3.6.2 Logot ja graafiset rajaukset

Monet yhtiöt haluavat käyttää logoaan käyttöohjeen sivuilla. Kun sen paikkaa ja kokoa päätetään, on mietittävä koko aukeamaa: pitäisikö sen olla kaikilla vai vain oikean- tai vasemmapuoleisella sivulla? Iso logo keskellä jokaista sivua voi häiritä sivun visuaalista tasapainoa ja viedä turhaan lukijan huomiota. Graafisia rajauksia tai viivauksia usein taas käytetään erottamaan ylä- ja alatunniste varsinaisesta tekstistä. (Techcommunicators 2013.)

### 3.6.3 Kuvien käyttö ja kuvakkeiden listaus

Kuvitus on yleensä käyttöohjeen keskeinen osa. Vaatimuksena käyttöohjeelle onkin, että kuva ja teksti yhdessä muodostavat yhdessä eheän ja toisiaan täydentävän kokonaisuuden. Kuvituksessa käytetään selkeitä kuvia, eikä niissä pidä ilmaista sen enempää tietoa kuin mitä käyttäjä toimintansa kannalta tarvitsee. (Nykänen 2002, 51–52.)

Jos käyttöohje sisältää monia tärkeitä taulukkoja ja kuvituksia, yhdistetään ne erilliseksi kuvakelistaksi sisällysluettelon jälkeen. Käyttäjät voivat näin tarkistaa tärkeimmät kuvakkeet yhdestä paikasta kerralla, ilman että heidän täytyisi selata koko sisällysluetteloa läpi etsiessään tiettyä kohtaa. (Techcommunicators 2013.)

### 3.7 Käytettävyyden testaus

Ennen kuin käyttöohje otetaan käyttöön, on se testattava. Testaushenkilöinä täytyy käyttää tuotteen lopulliseen käyttäjäkuntaan kuuluvia tai heihin rinnastettavia henkilöitä. Tuotteen suunnittelijoiden ja käyttöohjeen kirjoittajan tekemä sisällön tarkistus ei riitä, sillä tuote on heille tuttu. Tämän vuoksi mahdolliset puutteet saattavat jäädä heiltä täysin huomaamatta. (Nykänen 2002, 51.)

Testaamisessa voi käyttää apuna seuraavanlaista tarkistuslistaa:

- Antaako ohje käyttäjälle riittävät tiedot?
- Pitävätkö kaikki ohjeen tiedot varmasti paikkansa?
- Kattaako ohje käytön kaikki vaiheet?
- Eteneekö ohje loogisesti?
- Onko jäsennys tehty käyttäjän näkökulmasta?
- Löytääkö käyttäjä tarvitsemansa detaljit nopeasti ja helposti?
- Onko ohjeen kieli ymmärrettävää ja helppotajuista. Maallikonkin ymmärrettävissä?
- Onko kuvitus havainnollistavaa ja riittävää? Eteneekö se tekstin mukaisesti?  
Onko kuvituksen ja tekstin välillä ristiriitoja?
- Onko ohje painoasultaan riittävän selkeä ja helppolukuinen? Onko tekstin kirjasinkoko riittävän suuri ja kuvituksen kontrasti sopiva? Erottuvatko kuvien olennaiset yksityiskohdat helposti?
- Tunnistaako käyttäjä, mitkä osat ohjeesta ovat suosituksia, mitkä varoituksia tai kieltoja ja mitkä mahdollisesti vain lisätietoja?
- Onko ohje ulkonaisesti sellainen, että se sopii käyttötilanteeseen? Mahtuuko se esimerkiksi taskuun, kestääkö se kovakouraistakin käsittelyä?

(Nykänen 2002, 51.)

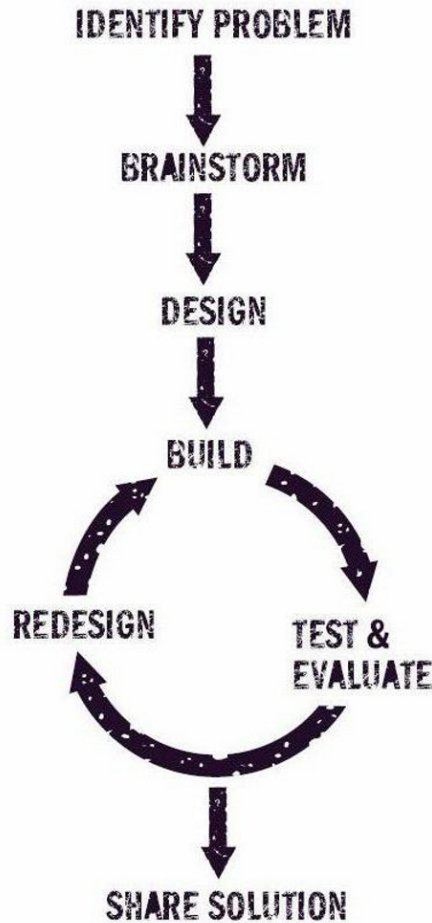
## 4 KÄYTTÖOHJEEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

### 4.1 Työn tavoitteet ja projektin prosessikuvaus

Tehtävänäni oli luoda käyttöohje Staartin UP-julkaisujärjestelmälle. Käyttöohjeen avulla sekä asiakkaat että Staartin työntekijät voivat lukea tarpeen tullen ohjeistusta julkaisujärjestelmän käytöstä. Tavoitteena käyttöohjeen teossa oli, että ohje auttaisi jokaista UP-julkaisujärjestelmän, puhekielessä UPin, käyttäjää mahdollisimman monipuolisesti, ja samalla pitäytyen selkeydessä ja loogisuudessa. Itse opin UPin käytön omatoimisesti työni ohessa, tarvittaessa muilta työntekijöiltä kysymällä. Näiden tietojen ja kokemusten pohjalta päätin ryhtyä toimeen.

Suunnitteluprosessia voidaan kuvailla monella tavalla. Yksi tapa kuvailulle on esitetty kuvassa 5. Vaikka en tietoisesti ajatellut työtä tehdessäni omaa tapaani suunnitella, huomasin kuitenkin toimineeni kyseisen mallin mukaisesti. Sen vuoksi päätinkin esitellä oman työprosessini käyttöohjeen teosta alla olevissa kappaleissa kuvan 5 vaiheita mukaillen.

## THE DESIGN PROCESS



Kuva 5. Suunnitteluprosessi. (Connors 2008.)

Käyttöohjeen suunnittelua aloittaessani suunnitelmat olivat kunnianhimoisia ja ohjeeseen oli suunniteltuna kaikenlaisia hienouksia – kierresidonnasta leikattuihin välilehtiin. Loppuvaiheessa nämä suunnitelmat kuitenkin peruuntuivat yksinkertaisesti niiden kalleuden vuoksi, ja päädyimme esimieheni kanssa netistä ladattavaan pdf-versioon. Käyttöohjeesta tehtiinkin siis painetun version sijaan tulostettava versio, sekä Staartin asiakaspalvelun internetsivustolle laitettava tekstiohjeistus omien otsikoidensa alle. Kappaleessa 4.4 Ulkoasun suunnittelu, tullaan käymään tarkemmin läpi erilaiset vaiheet ja muutokset, jotka lopulta johtivat lopulliseen versioon käyttöohjeesta.

## 4.2 Taustatyö ja perehtyminen

Ensimmäiseksi aloitin tiedonetsinnän. Aloitin käyttöohjeen sisällysluettelon koostamisen tutustuen itse tuotteeseen eli selailemalla läpi UP-julkaisujärjestelmää, työstäen siinä esiintyviä tärkeimpiä asioita sekä niiden esittämisjärjestystä ssa. Tässä apuna toimivat internetistä keräämäni sisällysluettelomallit.

Koska tavoitteena oli tehdä käyttöohjeesta tietenkin selkein mahdollinen, kysyinkin itseltäni, mikä laite on tunnettu yksinkertaisuudestaan ja käyttäjäystävällisyydestään? Millä laitteella on yksinkertaiset ohjeet? Vastaus löytyi yllättävänkin läheltä – omasta puhelimestani: Apple iPhone -käyttöohje on loogisin tuntemani käyttöohje, joten sen ohjeesta tuli Upin käyttöohjeen lähtökohta! Sinänsä valinta ei ollut vaikea, pikemminkin itsestäänselvää. Onhan Apple arvokkain brändi, ja oletettavasti siis on vuosien saatossa sijoittanut miljardeja tuotekehitykseensä ja asiakaspalveluunsa, ja näin ollen myös ohjeistuksiinsa. (Interbrand 2013.)

Voitaneen siis olettaa, että minkä tahansa Apple-tuotteen käyttöohjeen käytettävyys on testattu jo hyvissä ajoin ennen itse tuotteen lanseerausta, ja viimeistään käyttäjäpalautteen myötä hiottu niin täydelliseksi kuin mahdollista. Käyttöohjeeni teossa, varsinkin kun siihen liittyvä tuotekin on tietotekniikan alueelta kuten Apple-tuotteetkin, katsoin voivani luottavaisin mielin käyttää referenssinä melkein mitä tahansa Apple-käyttöohjetta.

## 4.3 Tekstisisällön suunnittelu

Aloitin ohjeistuksen kirjoittamisen tekemällä ensin päätöksen ohjeistuksen rungon mallista. iPhone-käyttöohjeen rungon päälle oli helppo muodostaa soveltaen oma versio UPista. Tällä tavoin ohje sai yksinkertaisen lähtökohdan, josta oli helppo jatkaa asiasisältöjen luomista ja siitä eteenpäin hiomista.

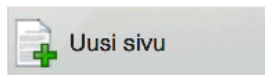
Ensimmäiseksi ohjeistukselle tehtiin kolme pääotsikkoa, jotka muodostuvat UPin pääelementeistä: 1. sivut ja rakenne, 2. laajennukset ja 3. liitetiedostot. Kyseessä olevaa käyttöohjetta pystyy hyödyntämään jokainen käyttäjä, sillä kaikilla Staartin

UPia käyttävillä asiakkailla on käytössään edellä mainitut UPin perusominaisuudet. Koska UPia voidaan muokata kunkin asiakkaan tarpeiden mukaan, on mahdotonta liittää kaikkia lisäominaisuuksia perusoppaaseen. Jos se kuitenkin jossain vaiheessa koetaan tarpeelliseksi, voidaan edistyselliseen UPin käyttöön liittyen myöhemmässä vaiheessa tehdä myös käyttöohje.

Rakenteen koostamisen jälkeen, kun looginen esittelyjärjestys oli rakennettu, oli ohjeen varsinaisen kirjoittamisen aika. Tarkoituksena oli kirjoittaa ohjeistus mahdollisimman yksinkertaisella tavalla, jotta kaikki ymmärtäisivät hyvin ohjeistuksen tietoteknisestä tasostaan huolimatta. Ajatuksenani oli koostaa ensin koko sisältö, muokata se asiasisällöltään, kirjoitusasultaan ja rakenteeltaan suurin piirtein valmiiksi, ja sen jälkeen ryhtyä miettimään tarkemmin painotuksia ja visuaalisuutta. Jotta kokonaisuus pysyisi hallinnassa, tulostin käyttöohjeinformaation yhä uudelleen ja uudelleen paperille, ja tein siihen korjausmerkintöjä seuraavaa vaihetta varten. Koska kyseessä on nimenomaan tulostettava version käyttöohjeesta, pelkkä näytöllä korjailu ei anna oikeaa kuvaa kokonaisuudesta tai esimerkiksi luettavuudesta. Lisäksi oli otettava huomioon se, että käyttöohjeen visuaalinen ilme saattaisi ehkä vielä tuoda esiin joitakin uusia vaatimuksia tekstin järjestykseen tai sisältöön.

Tekstisisällön suunnittelussa vaikeuksia hieman tuottikin saada yhteen tarkoitettu asiasisältö mahtumaan sivutaittoon ja säilyttää samalla ulkoasun selkeys ja ilmavuus. Tavoitteena oli pysyä yhdessä asiakokonaisuudessa per sivu, sekä pitää lauserakenteet lyhyinä. Haasteellista oli asiasisällön tiivistäminen ilman että ymmärrettävyys kärsii, mutta onnistuin siinäkin mielestäni suhteellisen hyvin. Esimerkkiote viimeistellystä käyttöohjeen tekstistä kuvassa 6.





## Sivun lisäys 1

Lisää uusi sivu valitsemalla "Uusi sivu".

Jos sivustorakenteesta ei ole valittuna kansiota, UP kysyy, mihin kansioon sivu lisätään.

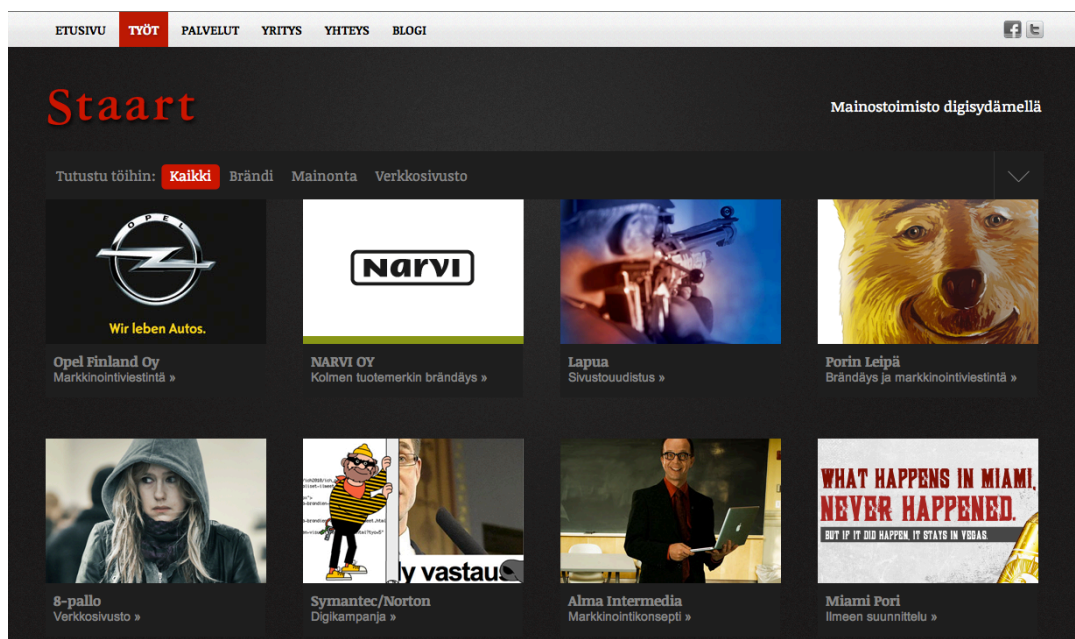
Sivun oikeassa laidassa asetetaan sivulle nimi, joka tulee näkymään sivustolla. Lisättyäsi sivun nimen, valitse "Seuraava" ja tallenna uusi luotu sivu sen alalaidasta.

Voit muokata sivun tietoja heti sivua luodessasi tai myöhemmin.

Kuva 6. Esimerkki viimeistellystä tekstistä valmiiksi käyttöohjeeseen taitettuna.

### 4.4 Ulkoasun suunnittelu

Käyttöohjeen ulkoasun olennaisimpana osana on samankaltaisuus Staartin yritysilmeen kanssa. Varsinaisesti näkyvimvät Staartin nykyisen yritysilmeen mukaisesti toteutetut asiat ovat yrityksen työntekijöiden käyntikortit ja yrityksen internetsivut (kuva 7).



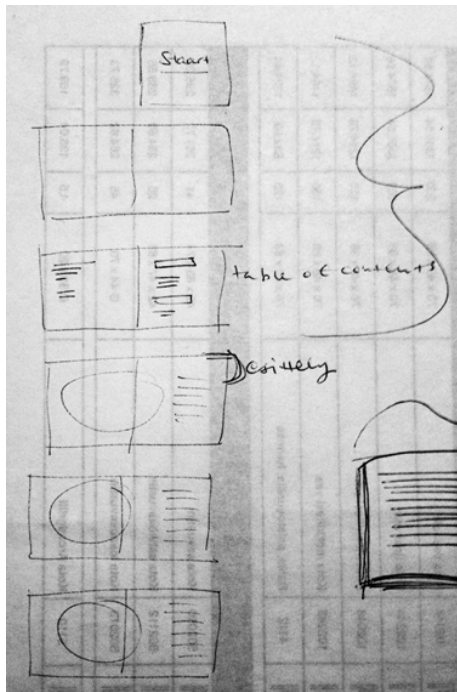
Kuva 7. Esimerkki Staartin internetsivustosta. (Staart 2014.)

Värimaailman ja kirjaintyyppin ollessa selvillä, on käyttöohjeen visuaalisen ulkonäön suunnittelun aloitus selkeämpää. Tällä tavoin tiedetään mikä on myös ohjeessa käytettävä värimaailma ja tekstityyli. Staartin yritysilmie on kokonaisuudessaan mustapunainen. Kirjaintyyppinä on heillä käytössä Noticia Text, josta leikkauksina Bold ja Regular.

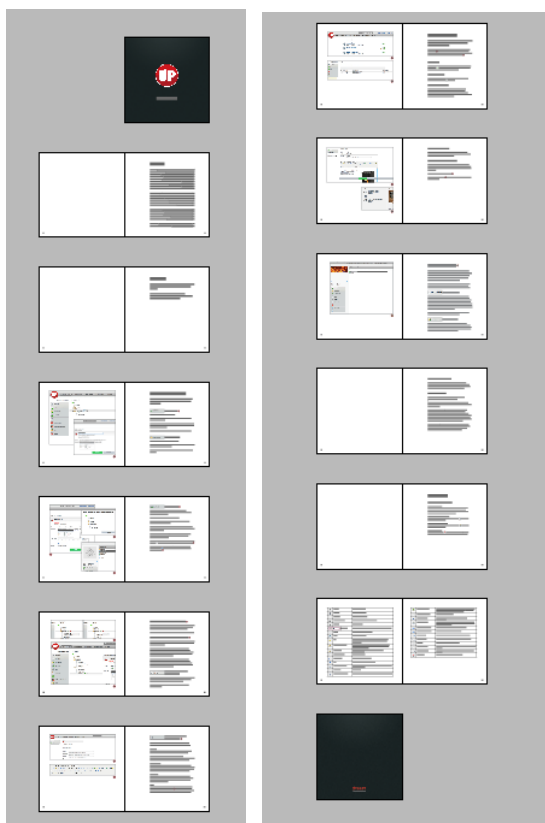
Vaikka ideaalin käyttöohjeen kappaleessa korostetaan kahden eri kirjaintyyppin käyttöä, sopi UPin ohjeeseen mielestäni pelkkä Staartin Noticia Text -kirjaintyyppi. Myös Staartin painotuotteissa, esimerkiksi käyntikorteissa, on käytetty ainoastaan tätä kirjaintyyppiä. Kirjaintyyppi on helppolukuista, sekä sitä käytettäessä on ohje Staartin oman ilmeen mukainen. Yritysilmieen tunnistamisen jälkeen on päätettävä esimerkiksi ohjeen fyysinen koko, eli mittasuhteet, sivumäärä ja sidostapa. Yhtenä tärkeänä tietenkin myös sisältö, eli miltä aukeamat näyttävät ja mitä tietoja niillä esitetään.

Halusin, että käyttöohjeesta tulee sopivan kokoinen, neliön mallinen, ei liian iso eikä liian pieni. Sillä tavalla että ohjeeseen tulevan tekstin saisi asetettua hyvin sivulle. Sidontatavaksi suunnittelin tässä vaiheessa kierresidonnan. Lisäksi oikea, neljällä jaollinen sivumäärä tullaan tarkistamaan toteuttamisvaiheessa.

Kun perusasiat olivat selvillä, lähdin suunnittelemaan käyttöohjeen aukeamanäkymää. Halusin muodostaa aukeamat sillä tavalla, että oikealla sivulla esitetään ohjeen varsinainen ohjeistusteksti, kun taas vasemmalle sivulle jätetään kaikki ohjeistukseen liittyvä kuvamateriaali tekstin tukemiseksi. Tekstin ollessa oikeanpuolimmaisella sivulla, on ohjetta helppo selata yksinkertaisesti siten, että katse pitäytyy vain toisella sivulla. Tarvittaessa tekstin lukemisen ohella voidaan siirtyä kuvituksen tarkasteluun aukeaman vasemmalle puolelle. Esimerkit suunnitteluvaiheesta ja lopullisesta taitosta kuvissa 8 ja 9.



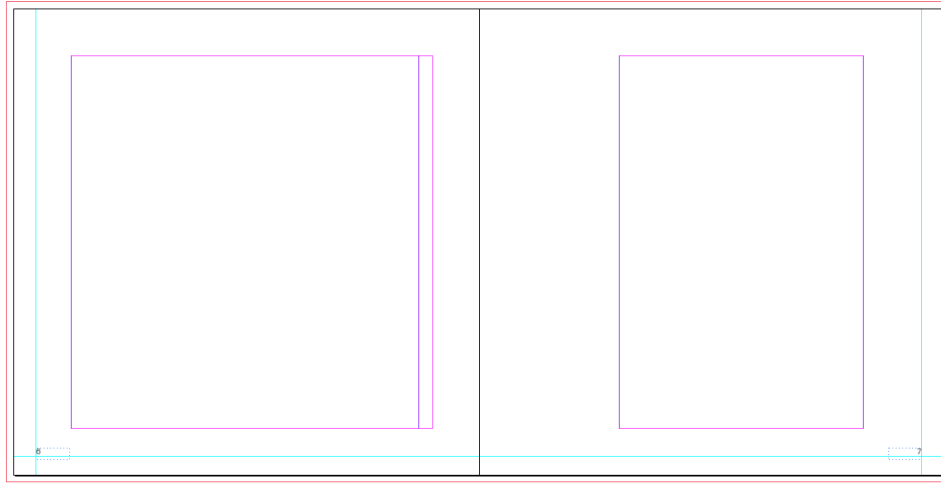
Kuva 8. Käyttöohjeen aukeamien hahmottelua.



Kuva 9. Valmiin käyttöohjeen aukeamanäkymä.

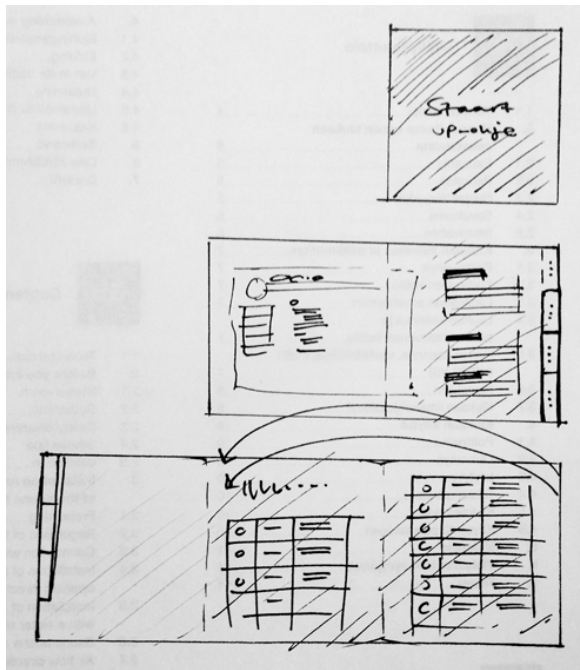
Yleisen aukeamahahmottelun jälkeen oli aika siirtyä yksityiskohtiin, kuten esimerkiksi yksittäisen aukeaman ulkonäköön. Käyttöohjeessa, kuten jokaisessa

muussakin julkaisussa, on tärkeää että jokainen aukeama on yhdenmukainen. Esimerkki toteutusvaiheesta kuvassa 10, jolloin käyttöohjeen aukeaman marginaalit ovat asetettu taittopohjaan.



Kuva 10. Käyttöohjeen aukeama taittopohjassa. Vasemmalla sivulla kuvitukselle varattu alue ja oikealla sivulla tekstilaatikolle varattu alue.

Mitä enemmän suunnittelussa etenin, sitä enemmän viilasin käyttöohjetta. Editointivaiheita kertyikin lopulta niin monta, etten enää itsekään pysynyt laskuissa. Kaikki vaiheet olivat kuitenkin lopputuloksen kannalta välttämättömiä. Työn edetessä alkuperäiseen visuaaliseen ilmeeseen tuli muutoksia. Tämä kuitenkin on arkipäivää mainostoimistomaailmassa – usein hienoimpia ideoita ei aina saadakaan toteutettua syystä tai toisesta. Staartin käyttämä painotalo antoi tarjouksensa tarjouspyyntöni perusteella, jonka jälkeen päädyimme esimieheni kanssa ainakin väliaikaisesti tulostettavaan pdf-tiedostoon, joka tulee huomattavasti halvemmaksi. Alkuperäiseen suunnitelmaan kuului esimerkiksi välilehdet, aukeava takasivu kuvakkeiden listaukselle, sekä kierresidonta (Kuva 11). Käyttöohjetta yksinkertaistettiin siten, että nämä suunnitelmat jätettiin pois.



Kuva 11. Alkuperäisen suunnitelman mukainen luonnostelu välilehdistä ja aukeavasta takasivusta.

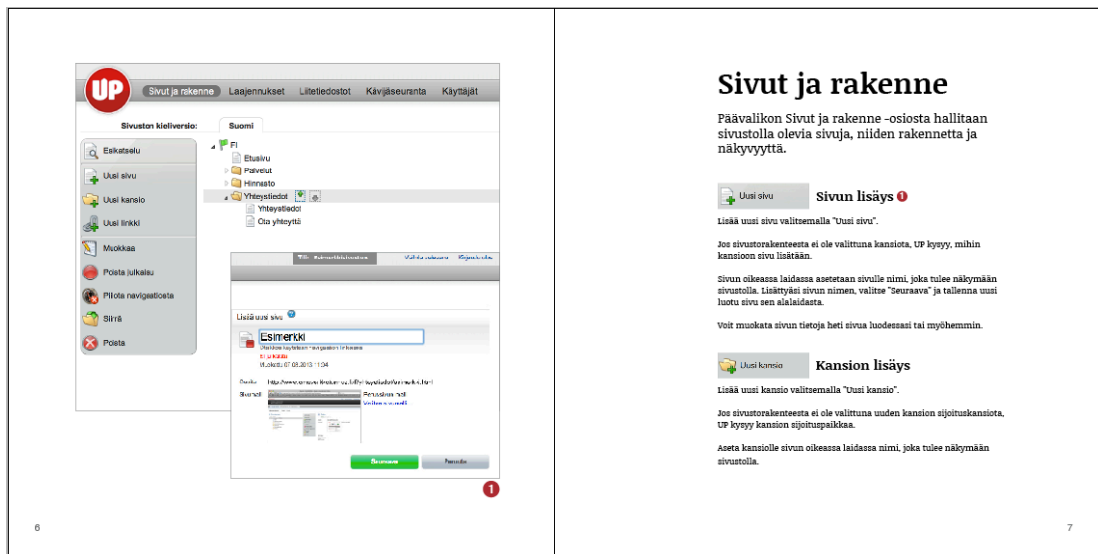
#### 4.5 Toteutus

Lopuksi, kun suurimmat visuaaliset linjat ja muutokset olivat hoidettu kuntoon, oli aika siirtyä varsinaiseen toteutukseen. Koska suunnitelmat olivat selkeät, tuntui työ jo puoliksi tehdyltä. Onnekseni UP-julkaisujärjestelmä ei ole asiakkaiden mukaan käytettävyydeltään järjestelmien vaikeimmasta päästä, sillä se olisi vaikeuttanut omalta osaltaan suunnittelua.

Työn toteutus alkoi luomalla InDesign-taitto-ohjelmaan halutun kokoinen taittotiedosto, päätin käyttöohjeen kooksi 200 x 200 mm. Ensimmäisenä määrittelin sivumarginaalit sekä tekstipalstan paikan, jotka näkyivät jo aiemmin esitetyssä kuvassa 8. Seuraavana olikin valmiiksi hiotun ohjeistustekstin lisäys, asetin oikean kirjaintyyppin ja sopivat pistekoot leipätekstille ja otsikoihin. Kun teksti oli saatu oikeaan kokoon, täytyi määrittää järkevät sivukatkot tekstin sisältöä ajatellen, että lukeminen olisi sujuvaa ja katkeamatonta.

Kuvat käyttöohjeeseen laitettiin UPin järjestelmänäkymästä kuvaleikkeinä ja samalla muutettiin ne painokelpoiseksi. Sen lisäksi, että kuvia oli paljon, piti ne käsitellä ns.

neutraaleiksi, sillä tietoja Staartin varsinaisen asiakkaan yksityisasioidista ei haluttu näkyvän esimerkkikuvissa. Kuvien yhteydessä tarvitsi tekstiin lisätä ns. huomiopalloja, jotka osoittivat mikä kuvia liittyisi tekstin mihinkin osaan. Näin tekstin lopussa kertova numerolla varustettu huomiopallo kertoo, mitä samalla numerolla varustettua kuvaa täytyy vasemmalla sivulla katsoa (kuva 12).



Kuva 12. Punaiset numeroidut huomiopallot näkyvät sekä tekstissä että kuvasivulla.

Käyttöohjeen kantta tehdessäni tuli eteeni myös UPin logon muodostaminen painokelpoiseksi Illustrator-vektorigrafiikkaohjelmalla. Logo nimittäin esiintyykin vain ja ainoastaan matalaresoluutioisena itse UPin järjestelmässä internetissä (kuva 13).



Kuva 13. Käyttöohjeen valmis kansi UP-logolla.

Viimeisessä vaiheessa, ennen viimeistelyä ja testausta, oikoluin käyttöohjeen tekstiä, jotta huomaisin miten se etenee – ovatko lauserakenteet kunnossa ja tarpeeksi yksinkertaisia. Selailin sivuja ja tarkastelin painottuvatko oikeat asiat vai jääkö jokin asia epäselväksi. Luetutin tekstiä asiaan perehtyneillä työtovereillani saadakseni useamman henkilön näkökannan tekstin oikeakielisyyteen.

#### 4.6 Viimeistely ja testaus

Seuraavana edessä on UP-julkaisujärjestelmän käyttöohjeen lanseeraus ja käytettävyyden testaus. Tämä osuus on vielä tekemättä, sillä suunniteltu ohjeen testausaikataulu sijoittuu vuoden 2014 alkupuolelle. Käyttöohje testataan sisäisesti ja ulkoisesti. Sisäinen testaus tehdään Staartin niille työntekijöille, joilla ei ole kokemusta UP-julkaisujärjestelmän käytöstä. Ulkoinen testaus tullaan suorittamaan vaihtoehtoisesti joko lähettämällä käyttöohje testaukseen valitulle joukolle käyttäjiä tai suorittamalla testaus käyttäjille järjestetyissä UP-julkaisujärjestelmän koulutustilaisuuksissa.

Käyttöohjeen testaus rakentuu siten, että käyttäjälle annetaan tietynlaisia UP-julkaisujärjestelmän peruskäyttöön liittyviä tehtäviä. Tehtäviin kuuluisivat esimerkiksi uuden sivun lisääminen, kuvan vaihtaminen sekä linkin luominen hallinnoitavaan nettisivuun – nämä ovat yleisimpiä UP-julkaisujärjestelmään liittyviä toimintoja. Tehtävien suorittamisen jälkeen käyttäjät antavat palautteen omansanisesti vastaamalla tehtävälomakkeeseen liitetystä palautelomakkeesta olevaan yksinkertaiseen kysymykseen: oliko ohjeesta apua? Vastausvaihtoehtoina määriteltynä lyhyesti ja yksinkertaisesti ”Kyllä” tai ”Ei”. Mikäli käyttäjä vastaa kysymykseen kieltävästi, pyydetään häntä kertomaan omin sanoin miksi hän kokee, että ohjeesta ei ollut apua. Tällöin käyttäjällä on selkeä mahdollisuus vaikuttaa käyttöohjeen laatuun ja käyttäjän antama palaute Staartille on konkreettisempaa. Tällainen palautteenanto on selkeästi informoivampaa, kuin tyypillisen arvosteluasteikon avulla saatava numeropalaute, jonka anti usein rajoittuu välille ”Melkein samaa mieltä” – ”Hieman eri mieltä”, keskimmäisen ”En osaa sanoa” -vaihtoehdon ollessa aina se helpoin vastausvaihtoehto.

Kun käyttöohje on testattu, tehdään ohjeeseen mahdolliset muutokset käyttäjäpalautteissa kerrottujen huomioiden mukaan. Mahdollisten muutoksien jälkeen käyttöohjetta saatetaan testata myös uudelleen, jotta saadaan selville, tuleeko asiakaspalautteissa vielä esiin lisähuomioita.

## 5 POHDINTA

Asiakkaiden mukaan UP-julkaisujärjestelmä on erittäin toimiva ja helppokäyttöinen verrattuna moneen muuhun markkinoilla olevaan järjestelmään, mutta koska internetsivuja yhä useammin ylläpidetään yrityksissä varsinaisten työtehtävien ohella, ehkä useammankin henkilön toimesta, kaivattiin järjestelmään selkeää ohjeistusta. Lähtökohtana UPin käyttöohjeen tekoon oli siis asiakastytyväisyys, mutta myös käyttäjäneuvontaan kuluvan ajan vähentäminen Staartissa. Minusta käyttöohjeen tekeminen UPille kuulosti mielenkiintoiselta, joten päätin ryhtyä toimeen.

Koska UP on selkeäkäyttöinen järjestelmä, vaati se rinnalleen myös selkeäkäyttöisen käyttöohjeen. Tavoitteenani oli luoda omien kokemukseni ja perehtymiseni mukaan hyvä ja helppokäyttöinen käyttöohje. Tämän tavoitteen koen kutakuinkin saavuttaneeni. Käyttöohjeet kuitenkin koetaan yleisesti ottaen aina vaikeiksi ymmärtää ja ulkoisestikin tylsiksi, joten siksi halusin luoda sellaisen käyttöohjeen jota luetaan mielellään. Mietin myös omia kokemuksiani, olenko yleensäkin tarvinnut käyttöohjetta itse, ja jos olen, mihin olen sitä tarvinnut ja oliko ohjeesta minulle apua. Huomasin, että vain helppokäyttöisimmät ohjeet ovat pysyneet tallella, kuten juuri Applen iPhone -ohje. Haasteeni omassa käyttöohjeentekoprojektissa olikin, että miten saisin käyttöohjeesta sellaisen, mihin käyttäjä mielellään tarvittaessa tarttuisi? Mielestäni pelkkä käyttöohjeen ulkonäkökin vaikuttaa jo oleellisesti siihen, haluaako siihen tarttua vai ei.

Asiaan tutustuessani osoittautui, että helppokäyttöisen käyttöohjeen tekeminen on kaikkea muuta kuin yksinkertaista – selkeys vaatii osaamista ja taitoa. Koska tein



käyttöohjeen yhtenä työtehtävänäni muiden töideni ohella, varsinaista työhönperehtymisaikaa ei ollut ainakaan liikaa. Tätä opinnäytetyöraporttia kirjoittaessani perehdyin syvällisemmin ns. ideaaliin käyttöohjeeseen sekä siihen liittyviin asioihin ja huomasin, että haluan vielä petrata omaa käyttöohjettani. Koen, että tekemäni käyttöohje voisi olla vieläkin parempi, sellainen mihin voin olla täysin tyytyväinen.

Ideaalin käyttöohjeen teoriaa ja omaa työtäni verratessa näen sekä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Olen mielestäni onnistunut hyvin luomaan käyttöohjeen helposti ymmärrettävää ohjeistusta, pyrkien selkeyteen ja lyhytsanaisuuteen. Samaa asiaa korostetaan myös ideaalin käyttöohjeen kappaleessa. Koen onnistuneeni erityisesti myös käyttöohjeen runkoa suunnitellessani, ja olen erittäin tyytyväinen siihen ottaessani malliksi iPhone-käyttöohjeen. Eroavaisuudeksi mainittakoon se, että muutamia yksityiskohtia, kuten ylä- ja alatunnisteita, ohjeeseen ei ole tehty. Esimerkiksi juuri ylä- ja alatunnisteet ovat tietenkin tärkeä lisä, koska ne muun muassa loihdivat ohjeesta viimeistellyn. Nämä lisäykset tulen hoitamaan kuntoon ennen ohjeen testausta.

Olen tyytyväinen siihen, että käyttöohjetta tehdessäni pääsin konkreettisesti sivuamaan lähes jokaista viestinnän alueelta opiskelemaani aihetta, sisällöntuotosta visuaalisuuteen ja tekniseen toteutukseen – puhumattakaan oikean työympäristön haasteiden kanssa selviytymisestä käytännössä! Tällä tavoin sain mielestäni kaiken mahdollisen asiasta irti varsinkin opettavaisuuden kannalta.

Mieleeni nousi ajatus siitä, että mitenköhän joku muu olisi koostanut samaisen UP-käyttöohjeen. Vertailun vuoksi olisi ollut mielenkiintoista teettää samasta aiheesta toinen käyttöohje myös sellaisella henkilöllä, jolla ei ole lainkaan varsinaista viestinnän tuntemusta, mutta kuitenkin käsitys siitä millainen käyttöohjeen tulisi olla. Olisiko esimerkiksi kirjaintyyppin valinnalla ollut merkittävää osuutta, tai olisiko sivukatkojen paikkoja mietitty niin tarkasti. Varmasti maailmasta löytyy runsain mitoin myös insinöörien laatimia käyttöohjeita, joiden lopputulos sitten riippuukin täysin tekijän kyvystä irtautua teknisestä roolistaan asettuen normaalin käyttäjän asemaan. Lopputuloshan riippuu aivan tekijän omasta käsityksestä siitä, mikä on oikeastaan yksinkertaista.

## LÄHTEET

- Connors, C. 'Using the Design Process'. Makezine. 16.11.2008. Haettu 1.1.2014.  
<http://makezine.com/2008/11/16/using-the-design-process/>
- FSI FontShop International. 2010. Meet Your Type. Haettu 21.12.2013.  
<http://www.fontshop.com/>
- Interbrand. 2014. Best Global Brands 2013. Haettu 2.1.2014.  
<http://www.interbrand.com/en/Default.aspx>
- Itkonen, M. 2004. Typografian käsikirja. Jyväskylä: RPS-yhtiöt.
- Kuoppala, H., Parkkinen, J., Vastamäki, R. & Sinkkonen, I. 2006. Käytettävyyden psykologia. 3. uud. p. Helsinki: Edita Prima.
- Lupton, E. 2010. Thinking with Type. China: Princeton Architectural Press.
- Nielsen, J. 2012. 'Usability 101: Introduction to Usability'. NN Group. Haettu 19.12.2013. <http://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Novick, D. & Ward, K. 2013a. What Users Say They Want in Documentation. Haettu 19.12.2013.  
[http://digitalcommons.utep.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1011&context=cs\\_papers](http://digitalcommons.utep.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1011&context=cs_papers)
- Novick, D. & Ward, K. 2013b. Why Don't People Read the Manual? Haettu 19.12.2013. <http://www.cs.utep.edu/novick/papers/why.sigdoc06.pdf>
- Nykänen, O. 2002. Toimivaa tekstiä – opas tekniikasta kirjoittaville. Helsinki: Tekniikan Akateemisten Liitto TEK.
- Sommerville, I. 2001. Software documentation. Haettu 15.12.2013.  
<http://www.literateprogramming.com/documentation.pdf>
- Staart. 2013. Haettu 11.1.2014. <http://www.staart.fi/fi/start.html>
- Staart-tuotesivusto. 2013. Haettu 23.12.2013. <http://up.staart.fi/fi/start.html>
- Techcommunicators. 2013. Haettu 23.12.2013.  
<http://www.techcommunicators.com/index.html>
- Templeman, T. 'Basic Rules of Typography'. Troy Templeman Design. 8.2.2010. Haettu 1.1.2014. <http://www.troytempleman.com/2010/02/08/basic-rules-of-good-typography/>
- Vtt. 2013. Haettu 20.12.2013. <http://www.vtt.fi/index.jsp>

Willberg H. & Forssman F. 2005. Första hjälpen i typografi. Värnamo: Bokförlaget Arena.

